

Decreto 587 de 11 de abril de 2016 – REVERSIÓN DE PAGOS

Tiene como objetivo reglamentar las condiciones y el procedimiento que deben seguir los participantes del proceso de pago para atender la solicitud de reversión de pago a través de medios electrónicos.

¿En qué caso aplica la solicitud?

La solicitud de reversión de pago aplica cuando la adquisición del bien o producto se realice a través de mecanismos de comercio electrónico tales como internet, como internet, PSE, Call Center o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico.

¿Causales para hacer la solicitud?

De acuerdo al artículo 2.2.2.51.2 del Decreto 587 de 2016, las siguientes son las causales para solicitar la reversión de un pago:

- Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
- Cuando corresponda a una operación no solicitada.
- Cuando el producto adquirido no sea recibido, .no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado
- Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

¿Qué debes hacer para solicitar la reversión de pago ante el proveedor/comercio?

De acuerdo al artículo 2.2.2.51.4 del Decreto 587, como consumidor debes realizar el siguiente procedimiento ante el proveedor/ comercio solicitando la reversión del pago o compra que realizaste. Debes tener en cuenta que es requisito realizar la queja ante el proveedor antes de hacer la solicitud a Bancamía y éste debe suministrar constancia de la solicitud que se está tramitando

Hacer la reclamación ante el proveedor/comercio del producto adquirido dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que se debió haber recibido el producto, o lo recibió defectuoso.

Presentar la reclamación ante el proveedor/comercio de manera verbal, escrita o a través de cualquier medio, en donde se informe cual es la causal para hacer la solicitud

Manifestación expresa al proveedor/comercio de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.

Indicación de la causal que sustenta la petición que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en artículo 2.2.2.51.2 del Decreto. (Punto causales para hacer la devolución)

Valor por el que se solicita la reversión.

Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

Si adquiriste uno o más productos, puedes solicitar la reversión total o parcial del pago de aquellos que presente alguna causal mencionadas en el artículo 2.2.2.51.3 del Decreto 587 de 2016.

Debes indicar al proveedor que el bien estará a su disposición para recogerlo en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió.

¿Cómo tramitar la solicitud en Bancamía?

Una vez hayas instaurado la queja ante el proveedor y dentro de los mismos 5 días hábiles que tienes para presentarla, debes diligenciar el siguiente Formulario (Formato Reversión de pago), donde debe expresar lo siguiente:

-Tus datos básicos.

-Informarnos la causal por la cual solicitas la reversión del pago, que debe corresponder a una de las causales indicadas en el Decreto 587 de 2016 y demás normas que lo modifiquen o complementen.

-Contarnos la razón por la cual solicitas la reversión del pago

-Información de la transacción: Donde hiciste la compra, valor, fecha y hora en que la hiciste, si la reclamación tiene una causal diferente a fraude o a una operación no reconocida, nos debes suministrar la referencia o código único de servicio (CUS), este dato lo puedes verificar en el comprobante de pago. Esta información es necesaria para poder identificar el pago.

-Recuerda que nos debes adjuntar evidencia de la queja ante el proveedor

¿Dónde hacer la radicación de la documentación?

-Cuando hayas diligenciado el formulario debes enviarlo al correo servicioalconsumidor@bancamia.com.co

-Puedes acercarte a cualquiera de nuestras oficinas y entregar el formulario para dar trámite a tu solicitud.

-Recuerda nuestra línea de atención 01 8000 126 100

En caso que exista una decisión por parte de la autoridad jurisdiccional o administrativa en contra del consumidor, se cargará definitivamente la transacción objeto de reverso.